

La net.Console
Manuel d'utilisation

Inhoud



- Principes généraux de fonctionnement
  - Le poste de travail
  - L'écran
- Démarrer, se loguer, se déloguer
- Pas à pas
  - Répondre à un appel
  - Terminer un appel
  - Initier un appel
  - Transférer un appel sans consultation
  - Transférer un appel avec consultation
  - Parquer un appel
  - Parquer un appel de façon dirigée
  - Initier un appel en chaîne



Principes généraux de fonctionnement

Votre poste de travail





La net.Console (application web)



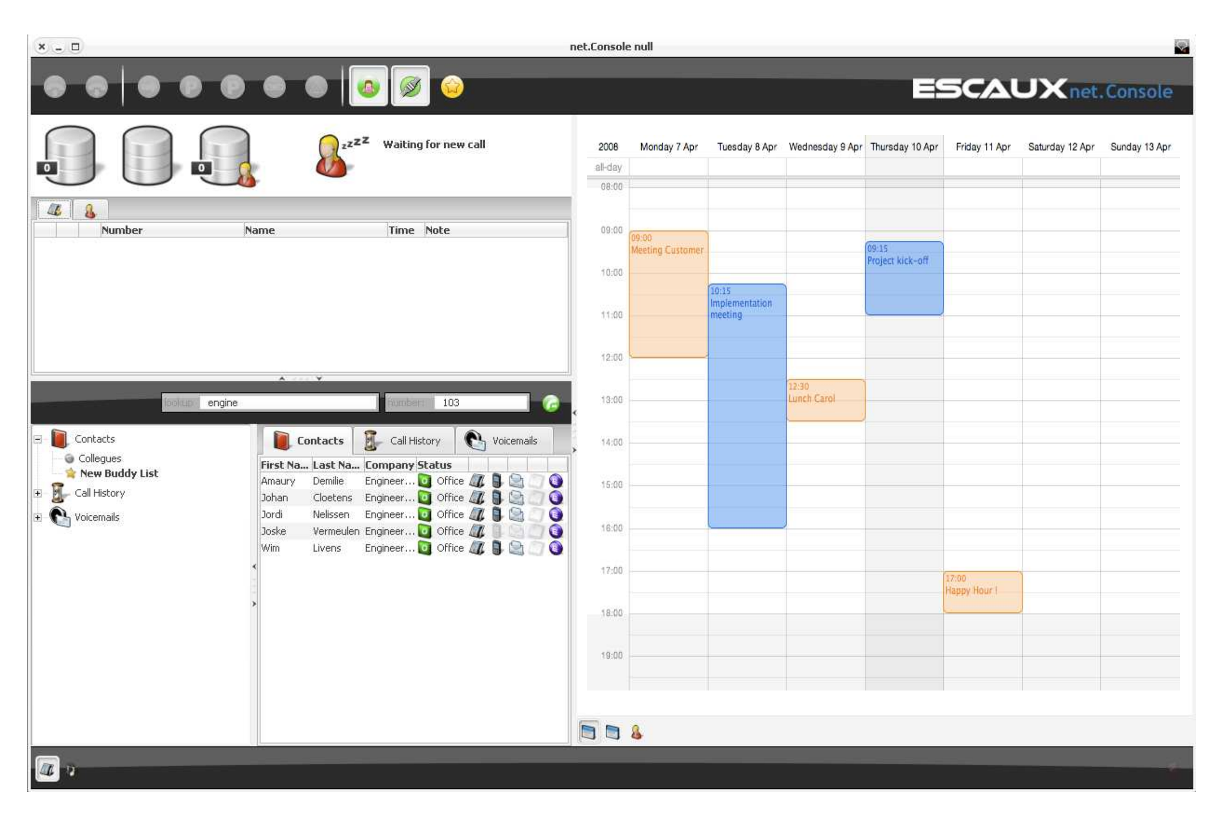
Le téléphone SNOM 320



Le casque (optionnel)

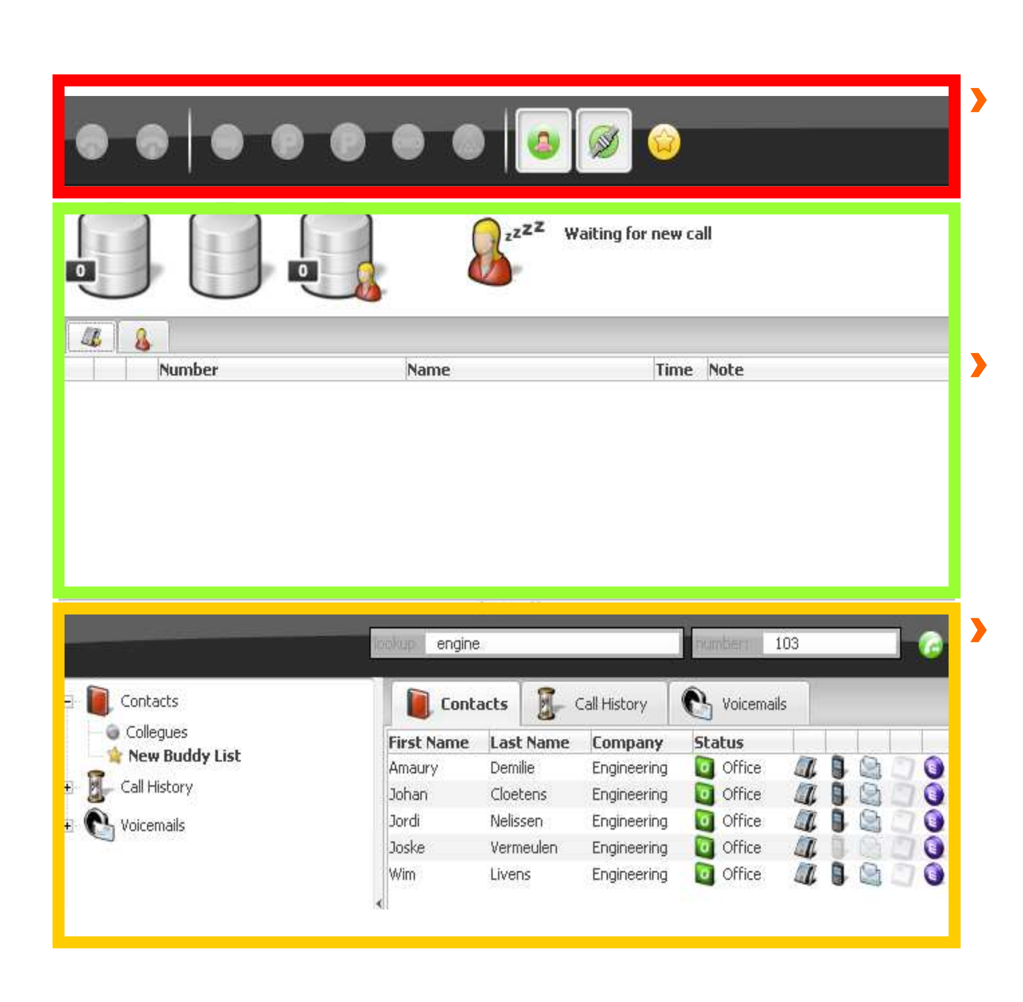
L’écran





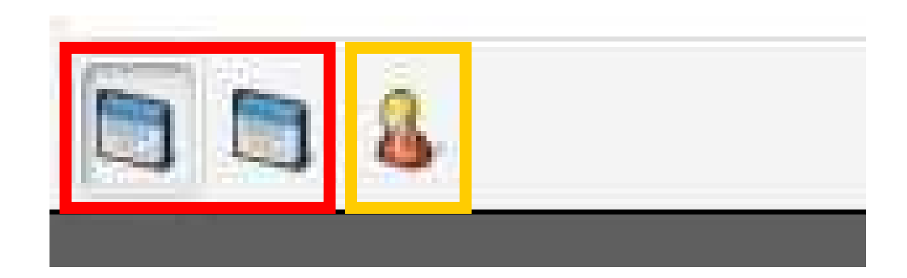
- L’écran de la net.Console est divisé en une **partie gauche** et une **partie droite**
- La partie de gauche contient des **touches de contrôle**, la **zone de statut** et la **liste des contacts**
- La partie de droite est constituée de plusieurs **onglets**. Chaque onglet a une fonction spécifique.





- **Touches de contrôle**
  - Touches de controle contextuelles pour accepter un appel, le terminer, etc…
- **Statut**
  - Nombre d'appels dans la file d'attente, appels parqués, statut de la console
- **Liste de contacts**
  - Recherche sur base de l'abbréviation, du nom, du prénom, de la société





- **Applications externes**
  - Les 2 premiers onglets sont disponibles pour accéder à des applications externes comme un agenda, un CRM, etc…
- **Documentation**
  - L'onglet 'documentation' vous permet de consulter la documentation





- Les différentes touches de controle sont contextuelles
  - Seules les touches colorées sont actives

Accepter un appel

Terminer un appel

Transfert avec consultation

Parquer

Parking dirigé

Appel en chaîne

Camper

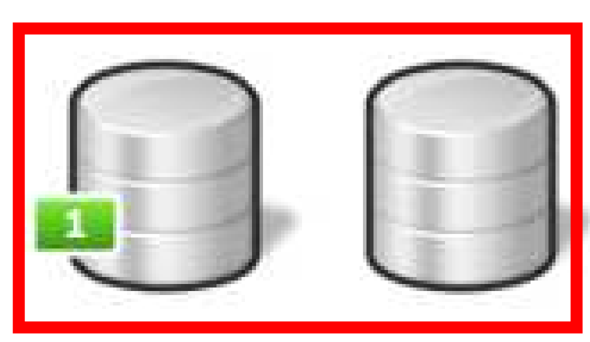
Connecter/ Déconnecter

Pause

Buddies

Zone de statut









New incoming call
102
Jordi Nelissen

- Files d'attente principales
  - Indication du nombre d'appels en attente
- File d'attente personnelle
  - Indication du nombre d'appels en attente
- Statut
  - Indication du statut de la net.Console et du téléphone

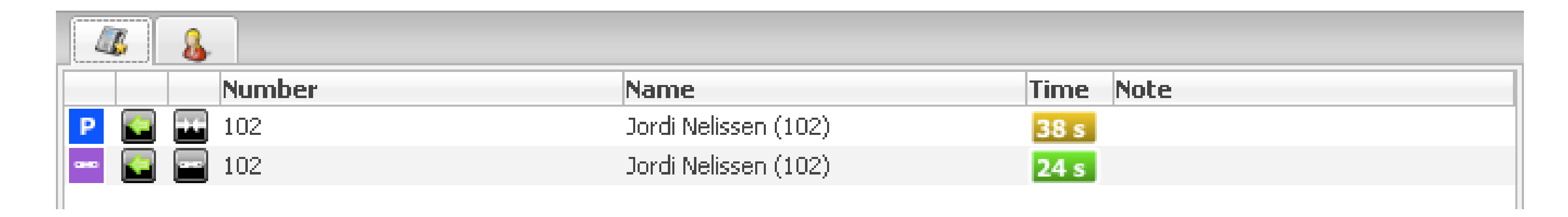
Zone de statut (2)



La ligne est libre	Nouvel appel	Conversation
L'opératrice n'est pas loguée	Transfert avec consultation initié	Transfert avec consultation, le tél. appelé sonne
Transfert avec consultation, en conversation avec l'appelé		

Appels parqués





- Types de parking (parking, parking dirigé, etc...)
- La flèche sert à reprendre l'appel
- Indication du numéro de l'appelant
- Indication du temps d'attente de l'appelant
  - 60% du temps d'attente maximum : orange
  - 80% du temps d'attente maximum : rouge
  - 100% du temps d'attente maximum : revient automatiquement
- En double-cliquant sur "note", vous pouvez ajouter une note personnelle

Liste de contacts





Recherche sur base du prénom, du nom ou de l'abréviation

Indications :

- Nom et prénom
- Statut (callflows)
- Téléphone fixe
- GSM
- Adresse email
- Source d'information (net.PBX, CRM, ...)

- Indication de la disponibilité d'un utilisateur interne





Libre



Pas connecté



Occupé

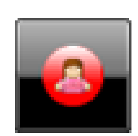


Démarrer, se loguer et se déloguer

Se loguer et se déloguer





- L'onglet 'opérateurs'
  - Disponibilité des collègues
    - Libre 
    - En conversation
  - Se loguer : 
  - Se déloguer : 
  - Si toutes les opératrices se sont déloguées, la réception passe automatiquement en mode "nuit" et les appels sont déviés.



Pas à pas

Répondre à un appel

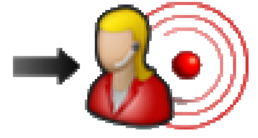


1. La touche de controle “accepter appel” s’éclaire



2. Le téléphone sonne

3. L’icône de statut change



4. Pour accepter l’appel :

    1. Appuyer sur la touche “accepter appel”





Terminer un appel





1. Pendant un appel, la touche “raccrocher” est active
2. On peut terminer l’appel en appuyant sur cette touche “raccrocher”
3. L’appel est interrompu et le statut change.



Initier un appel



› Plusieurs possibilités pour initier un appel :

1. Composer le numéro sur le téléphone

2. Double-cliquer sur le téléphone (fixe ou mobile) d'un contact




3. Introduire un n° dans la zone "numéro" et appuyer ensuite sur le bouton vert



Transférer un appel sans consultation



› Une conversation active peut être transférée de 2 façons différentes :

1. En double-cliquant sur le téléphone (fixe ou mobile) d'un contact



2. En introduisant un n° dans la zone "numéro" et en appuyant ensuite sur le bouton vert



-> La conversation apparaît dans la liste des appels parqués

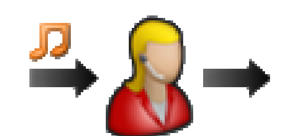
Transférer un appel avec consultation (1)



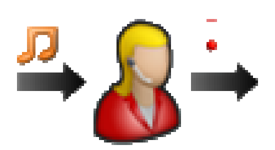
1. Pendant une conversation active, appuyer sur le bouton orange “transfert”



2. Le statut change



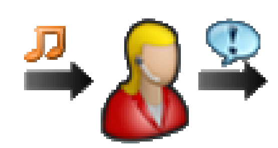
3. Ensuite on peut appeler la 2è personne avec la méthode de son choix



Transférer un appel avec consultation (2)



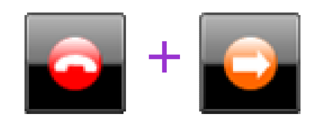
5. Dès que l'on est en conversation avec la 2è personne, on peut :



› Soit confirmer le transfert



› Soit mettre fin à cet appel et reprendre la 1è personne



Parquer un appel



1. Pendant une conversation active, on peut cliquer sur la touche "parquer"



2. L'appelant se trouve dans la liste des appels parqués



3. On peut reprendre la personne parquée



4. On peut mettre en communication une deuxième personne avec la personne parquée



5. Après un certain temps (paramétrable), la personne parquée revient automatiquement chez l'opératrice de départ



Fonctions avancées

net.Console X900 uniquement

Parquer un appel de façon dirigée (1)

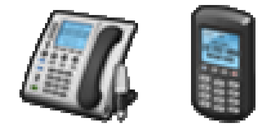


1. Pendant une conversation active, on peut cliquer sur la touche "parquage dirigé"



2. Ensuite, choisir un contact **interne**

   a. En cliquant sur le téléphone **fixe** d'un contact



   b. En introduisant un numéro **interne** dans la zone "numéro" et en appuyant ensuite sur le bouton vert



Parquer un appel de façon dirigée (2)



3. L’appelant se trouve dans la liste des appels parqués

4. On peut reprendre la personne parquée



5. La personne parquée rentre en contact avec la personne qu’elle cherche dès que celui-ci tape, sur n’importe quel téléphone :

   *55 + <son extension personnelle>

Initier un appel en chaîne (1)



1. Pendant une conversation active, on peut cliquer sur la touche “appels en chaîne”



2. L’appelant A se trouve dans la liste des appels parqués

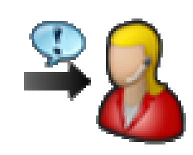


3. Ensuite on peut appeler la 2è personne (B) avec la méthode de son choix

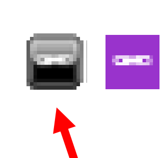
Initier un appel en chaîne (2)



4. Le statut change



5. Lorsque vous êtes en conversation avec B, vous pouvez mettre B en contact avec A en cliquant sur le bouton “chaîne” NOIR à côté de A



6. A parle maintenant avec B



7. Dès que B aura raccroché, A revient chez l’opérateur de départ.

Camper sur un poste (1)



Pendant une conversation active, il est possible, si l'appelant A le désire, de faire 'camper' A sur le poste d'un contact **interne** (B). Pour cela :

› Appuyer sur la touche "camper"



› Ensuite, appeler le contact **interne** B avec la méthode de son choix



Camper sur un poste (2)





3. L’appelant A se trouve dans la liste des appels parqués

4. Dès que le contact interne B a fini sa conversation, l’appelant A est mis en contact avec B.

5. Si A doit attendre plus qu’un temps prédéfini, A est renvoyé automatiquement à l’opératrice de départ.



En cas de problèmes

Manipulations via le SNOM



- Transfert direct
  - Accepter via la touche ✓
  - Appuyer sur la touche “Transfer”
  - Former le numéro
  - Confirmer via la touche ✓

- Transfert avec consultation
  - Accepter via la touche ✓
  - Appuyer sur la touche “Hold”
  - Former le numéro
  - Confirmer via la touche ✓
  - Appuyer 2 fois sur la touche “Transfer”